

## REPORT SULLA CUSTOMER CARE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

## UNITA' DI DEGENZA ORDINARIA

1° SEMESTRE 2024 GENNAIO - GIUGNO

## NUMERO DELLE RISPOSTE E COPERTURA DEL CAMPIONE

Per le Unità di degenza, nel periodo di riferimento, sono state raccolte e analizzate **26 su 30** risposte al questionario di gradimento, con una copertura pari al **43,3 %** dei pazienti ricoverati, così distribuite:

UNITÀ OPERATIVA	N RISPOSTE	N RICOVERI	COPERTURA %	COPERTURA % SEMESTRE PREC.
NUCLEO ORDINARIO	16	40	40,0	-
NUCLEO ALZHEIMER	10	20	50,0	-
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>26</b>	<b>60</b>	<b>90,0</b>	-

### **TIPOLOGIA DI RISPONDENTI**

- Il **0,00%** è costituito da pazienti, il **100 %** da familiari, lo **0,0%** da visitatori.

### **GENERE**

- Il **46,15 %** sono maschi, il **53,85%** sono femmine.

### **ETA'**

- Lo **0,0%** dei soggetti ha 0-17 anni, il **0,04 %** ha 18-35 anni, il **19,23 %** ha 36-50 anni, il **59,85 %** ha 51-65 anni, il **23,07 %** ha 66-80 anni, il **0,00 %** ha oltre 80 anni.

### **TITOLO DI STUDIO**

- Il **0,00 %** dei soggetti non ha alcun titolo di studio, il **11,53 %** ha la licenza elementare, **50,00 %** ha la licenza media, il **30,77 %** ha il diploma di maturità, il **8,00 %** ha la laurea.

### **PROVENIENZA**

- Il **30,77 %** dei soggetti proviene dallo stesso Comune in cui si trova la Struttura, il **65,38 %** proviene da diverso comune ma dalla stessa Regione, il **3,85 %** da un'altra regione, il **0,00 %** dall'Estero.

### **COME CI HA CONOSCIUTI**

- Il **38,46 %** dei soggetti ha conosciuto la Struttura attraverso il proprio Medico di Medicina Generale, il **23,07 %** attraverso il Medico specialista/ospedaliero, il **23,07 %** attraverso parenti/amici, il **0,00 %** attraverso mezzi di comunicazione/internet, il **7,69 %** per comodità/vicinanza, il **7,69 %** per altri motivi.

### **PRIMO ACCESSO**

- Per il **92,31 %** dei soggetti si tratta di un primo accesso alla Struttura, per il **7,69 %** si tratta di un accesso successivo al primo.

**RATING DEI SERVIZI (su un massimo di 10,0 punti)**

Per le Unità di degenza si registra il seguente rating:

UNITÀ OPERATIVA	PARAMETRI DI VALUTAZIONE									
	Accessibilità e Accoglienza	Accessibilità e Accoglienza SEM. PREC.	Servizio di Accettazione	Servizio di Accettazione SEM. PREC.	Ospitalità e Comfort	Ospitalità e Comfort SEM. PREC.	Prestazione Sanitaria	Prestazione Sanitaria SEM. PREC.	Valutazione Complessiva	Valutazione Complessiva SEM. PREC.
<b>NUCLEO ALZHEIMER</b>	9,72	-	9,44	-	8,57	-	9,89	-	<b>9,79</b>	-
<b>NUCLEO ORDINARIO</b>	9,86	-	9,62	-	8,66	-	9,53	-	<b>9,59</b>	-
<b>MEDIA RATING</b>	<b>9,79</b>	-	<b>9,53</b>	-	<b>8,61</b>	-	<b>9,71</b>	-	<b>9,69</b>	-

**CONSIGLIATO**

Per le Unità di degenza, i rispondenti consigliano:

UNITÀ OPERATIVA	CONSIGLIA		CONSIGLIA SEMESTRE PREC.	
	N	%	N	%
ALZHEIMER	9	90	-	-
ORDINARIO	15	93,75	-	-
<b>Totale complessivo</b>	<b>24</b>	<b>92,31</b>	-	-

### ANALISI DELLE RISPOSTE SCRITTE IN FORMA LIBERA NEI QUESTIONARI

Sono stati proposti 30 questionari in forma libera e di questi sono stati raccolti 26 questionari compilati. Dall'analisi delle risposte si evince che la maggiore partecipazione è da parte dei familiari di età compresa tra i 51/65 anni, titolo di studi con predominanza riferita alla licenza media inferiore, provenienti dalla stessa regione e per la maggior parte indirizzati dai MMG. Gli accessi in struttura avvengono con maggior frequenza per la prima volta.

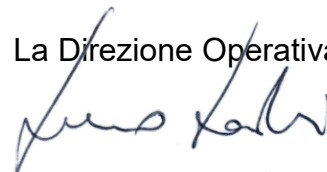
### VALUTAZIONE COMPLESSIVA E FEEDBACK

Dalla valutazione delle schede rilevate, si evince che l'andamento della struttura risulta essere buono e soddisfacente per le diverse aree di competenza.

Risulta essere migliorato il servizio lavanderia rispetto al periodo precedente, mentre l'area relativa alla ristorazione potrebbe essere migliorata.

Roma, 08/03/2024

La Direzione Operativa



La Direzione Sanitaria

